ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Webáruházunk Általános Szerződési Feltételek dokumentuma a Megbízható Webshopok Közösségének webáruház ÁSZF kezelő rendszerével készült.

Kérjük Önt, hogy az Általános Szerződési Feltételeket szíveskedjen átolvasni, amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételekkel, a webáruház használatával, a termékekkel, a vásárlás menetével, vagy a szállítás menetével kapcsolatban kérdése van, vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbiakban megadott elérhetőségek egyikén.

A webáruházat üzemeltető vállalkozás adatai

Név: Fábián Tibor
Székhely: Gérce, 9672,Kossuth telep 16.
Adószám: 53114743-2-38
Vállalkozói igazolvány szám: 55191559 Nyilvántartásba vevő hatóság: Belügyminisztérium, Nyilvántartások vezetéséért felelős helyettes államtitkár, Okmányfelügyeleti Főosztály
Kapcsolattartó neve: Fábián Tibor
Számlavezető bank: OTP
Számlaszám: 11773470-00178060-00000000

(továbbiakban Eladó)

A webáruház elérhetőségei

Levelezési cím: Gérce,9672,Kossuth telep 16.
Telefonszám: 06306554090
A cég elektronikus elérhetősége: kreativshopinfo@gmail.com
A webáruház domain címe: http://shopkreativ.hu

Tárhelyszolgáltató adatai

Üzemeltető: Shopmasters-Informatika Kft.
Bankszámlaszám: 10700206-66227144-51100005
Székhely: 2200 Monor, Ady Endre u. 24.
Cégjegyzékszám: 13-09-188909
Adószám: 23130232-2-13
Telefonszám: +36 30 414-7763
E-mail: kapcsolat@shopstart.hu

Alapfogalmak

Áru: a weboldalon eladásra szánt ingó dolog, ideértve a tartályban, palackban vagy egyéb

módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott űrtartalommal kiszerelt vizet, gázt és villamos energiát,valamint a digitális elemeket tartalmazó áru

Digitális elemeket tartalmazó áru: ingó dolog, amely digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást foglal magában, vagy azzal össze van kapcsolva, olyan módon, hogy az érintett digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás hiányában az áru nem tudná betölteni funkcióit.

Felek: Eladó és Vevő együttesen.

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Fogyasztói szerződés: olyan szerződés, melynek egyik résztvevője fogyasztónak minősül.

Funkcionalitás: a digitális tartalom vagy digitális szolgltatás azon képessége, hogy a céljának megfelelő funkciókat betöltse.

Gyártó: a termék előállítója, importtermék esetén a terméket az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely a terméken nevének, védjegyének vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel.

Hibás teljesítés: A termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Interoperabilitás: a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni olyan hardverrel és szoftverrel, amely eltér attól, amellyel az azonos típusú digitális tartlmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.

Kompatibilitás: a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás átalakításának szükségessége nélkül olyan hardverrel vagy szoftverrel, amellyel azo azonos típusú digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.

Jótállás: Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal, vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban, vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás lehet kötelező és önkéntes szerződéses. A kötelező jótállás szabályait Kormányrendeletben rögzítették.

Tartósság: egy termék azon képessége, hogy megőrizze a megkövetelt funkcióit és teljesítményét szokásos használat mellett.

Tartós adathordozó: bármely olyan eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó vagy a vállalkozás számára a személyesen neki címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését.

Termék: A webáruház által értékesítésre szánt áru, digitális elemeket tartalmazó áru.

Térítésmentesen: az áru, digitális tartalom, vagy digitális szolgáltatás szerződésszerűvé tétele érdekében felmerült szükséges költségek - különösen a postaköltség, a szállítási költség, a munkaerőköltség vagy az anyagköltség - megfizetése nélkül.

Vásárló: A webáruházon keresztül vételi ajánlatot tevő szerződést kötő személy.

Vállalkozás: A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy, ideértve azt a személyt is, aki a vállalkozás nevében, vagy javára jár el.

Vételár: az áruért, valamint a digitális tartalomszolgáltatásáért, vagy a digitális szolgáltatás nyújtásáért fizetendő ellenszolgáltatás.

A szerződés tulajdonságai

A http://shopkreativ.hu webáruházban található termékek képezik az eladó és a vásárlók közötti szerződés tárgyát. A webáruházban található termékek egyedi jellemzői a termékoldalon találhatók. A termék mellett található vételár forintban értendő és mindig a kiválasztott termék bruttó ára.

A szerződés nyelve magyar. A szerződés nem minősül írásban kötött szerződésnek és nem kerül iktatásra. A szerződés a későbbiekben nem kereshető vissza. A szerződés magatartási kódexre nem utal.

A rendelés menete

1. A termék kiválasztása

A vásárló a kiválasztott termék nevére, vagy fotójára kattintva megtekintheti a termék bővebb ismertetőjét. A termékfotón látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve abban az eseteben, ahol a termékleírás azt külön kiemeli.

2. A termék kosárba helyezése

A termék darabszámának megadását követően a vásárló a KOSÁR gombra kattintva tudja egy virtuális kosárba helyezni a terméket. A termék kosárba helyezésével még nem jön létre fizetési kötelezettség. Amennyiben szeretne további terméket a kosárba helyezni, válassza a VISSZA A TERMÉKEKHEZ gombot és tegye a kosárba a továbbiakban megvásárolni kívánt terméket, vagy termékeket. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

3. A kosár tartalmának megtekintése

A rendelés során lehetőség van a kosár tartalmának megtekintésére, illetve módosítására. Amennyiben a kosár nem a megrendelni kívánt mennyiséget tartalmazza, abban az esetben a DARABSZÁM oszlopban található adatbeviteli mezőbe írja be a rendelni kívánt mennyiség darabszámát, majd nyomja meg a FRISSÍTÉS gombot. Amennyiben törölni kívánja a kosárban található termékeket, akkor nyomja meg a TÖRLÉS gombot. Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni és a termék, vagy termékek darabszámának és árának ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben kattintson a TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ gombra.

4. Regisztráció

A webáruházban lehetősége van regisztrálni, vagy regisztráció nélkül vásárolni. A regisztrációval gyorsabban tud a következő alkalmakkor a webáruházban vásárolni, naprakész lehet a rendelései állapotát illetően és figyelemmel kísérheti korábbi rendeléseit. Amennyiben regisztrál, akkor a

regisztrációhoz szükséges adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban. Amennyiben Ön már regisztrált vásárlónk, abban az esetben a bejelentkezéshez szükséges adatok megadásával továbbléphet. Ha a regisztráció nélküli vásárlás mellett dönt, akkor a számlázási és szállítási adatok megadása után tud továbblépni a rendelési folyamatban.

5. A vásárlással, szállítással és fizetéssel kapcsolatos adatok megadása

A rendelés során a számlázással kapcsolatos adatok (név, cím, e-mail cím, telefonszám) megadása szükséges. A webáruházrendszer a számlázási adatokat automatikusa tárolja, mint szállítási adat. Amennyiben számlázási és a szállítási adatok eltérőek, abban az esetben a A SZÁLLÍTÁSI CÍM MEGEGYEZIK A SZÁMLÁZÁSI CÍMMEL rubrikában lévő jelölést el kell távolítani, és a szállítási adatokat meg kell adni. A rendelési adatok megadása során Önnek lehetősége van a termék átvételi módját, és a termék fizetési módját kiválasztani. A MEGJEGYZÉS szövegdobozba tetszőlegesen adhat meg információkat a rendelésével kapcsolatban.

6. A rendelés ellenőrzése

A rendelés elküldése előtt még egyszer leellenőrizheti a megvásárolni kívánt termék árát, szállítási költségét, illetve a szállítási és számlázási adatokat. Amennyiben hibát észlel, abban az esetben nyomja meg a VISSZA gombot és a szükséges módosításokat végezze el!

7. A rendelés véglegesítése

Amennyiben a rendelés ellenőrzése során mindent rendben talál, abban az esetben a MEGRENDELEM gomb megnyomásával küldje el rendelését. A rendelés elküldésével elfogadja a webáruház Általános Szerződési Feltételeit és tudomásul veszi, hogy a rendelés fizetési kötelezettséggel jár.

A webáruházban történő rendelések esetén a Vásárló tekinthető ajánlattevőnek, így a Vásárló és az Eladó közötti szerződéskötés abban az esetben jön létre, mikor az Eladó az webáruházon keresztül történt ajánlattételt elfogadja. A webáruház által küldött automatikus rendelés visszaigazoló email nem tekinthető az ajánlattétel elfogadásának. A rendelés elküldésekor a Felhasználó tudomásul veszi, hogy a rendlése átvételi és fizetési kötelezettséggel jár.

Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyek a webáruházban a termékek mellett találhatók. Az árak bruttó árak, az ÁFÁ-t tartalmazzák. A termék ára a mindenkori hatályos jogszabálynak megfelelő általános forgalmi adót tartalmazza. Az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Szerződési Feltételek között is megtalálható.

Eljárás hibás ár esetén

Minden igyekezetünk ellenére előfordulhat, hogy a webáruházban a termék hibás áron szerepel. Hibásnak feltüntetett árnak minősül főként a 0 Ft-os termék ára, továbbá kedvezmények esetén a kedvezménynek nem megfelelően feltüntetett ár. Pl. 5000Ft-os termék estén 10%-os

kedvezmény mellett feltüntetett 1000 Ft-os vételár és a töredék ár. Hibás áron történő rendelés estén is automatikus visszaigazoló e-mailt küldhet a rendszerünk, amely azonban nem tekinthető a rendelés elfogadásának. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Vevőt a termék helyes áráról. A Vevő ezt követően eldöntheti, hogy kéri-e a terméket a valós áron, vagy lehetősége van, hogy bármely jogkövetkezmény nélkül elálljon a szerződéstől.

A rendelés feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 8-14 óráig történik. Természetesen a Vásárló ezen időintervallumon kívül is leadhatja a megrendelését, amely a következő munkanapon kerül feldolgozásra.

A rendelés teljesítése

A megrendelt termékeket 2-5 munkanapon belül kiszállítjuk. Amennyiben az Eladó, a szerződésben megjelölt terméket azért nem tudja kiszállítani, mert az nem áll rendelkezésére, abban az esetben a Vevőt erről a tényről köteles haladéktalanul tájékoztatni, illetve a már kifizetésre került összeget a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb harminc napnál nem később a fogyasztó részére visszatéríteni.

Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

A rendelés során a Vevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt adtok javítására, vagy törlésére. Amennyiben Ön a javítani kívánt adatlapon már tovább lépett, de még nem véglegesítette a rendelését, abban az esetben célszerű a böngésző vissza gombjára kattintani a kívánt oldal megjelenéséig, ahol a módosítást már el tudja végezni. Ha a rendelés elküldése után szeretne módosítani a megadott adatokon, akkor a fentebb megadott elérhetőségek egyikén tudja jelezni módosítási szándékát. Ön a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy az Eladó, a Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul megadott adatokból eredő Vásárlót érő károkért nem vonható felelősségre. A rendelés során pontatlanul megadott e-mail cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét.

Visszaigazolás

Minden rendelésről e-mail visszajelzést küldünk. Ez azt jelenti, hogy a rendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a rendelés beérkezéséről és később egyet a várható szállítási időpontról, vagy a rendelés elfogadásának tényéről. Telefonos egyeztetés esetén hívja a webáruház telefonszámát, vagy az e-mailben található telefonszámok bármelyikét. Eladó köteles a Vevő részére a megrendelést késedelem nélkül - 48 órán belül - visszaigazolni. Amennyiben ez

nem történik meg, abban az esetben a Vevőt nem köti a megrendelése és nem köteles a kiszállított terméket átvenni.

Termék ellenőrzése

Termék ellenőrzés: A vevő minden esetben köteles az áru sértetlenségét kézhezvételekor ellenőrizni. Ha futár jelenlétében történik az ellenőrzés és a termék sérült, akkor ne vegye át a terméket, készíttessen jegyzőkönyvet. Mennyiségi reklamáció, illetve sérülés miatti reklamáció akkor fogadható el maradéktalanul, ha a csomag felbontásáról videofelvétel készül, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt (tehát a csomag minden oldala felvételre kerül), és a felvétel vágatlanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

Fizetési módok

Utánvét: Amennyiben a megrendelt termék értékét a termék átvételekor szeretné kifizetni, akkor válassza az Utánvétes fizetési módot.

Banki átutalás:

Amennyiben a megrendelt termék árát banki átutalással szeretné kiegyenlíteni, abban az esetben válassza a Banki átutalás fizetési módot. A megjegyzés rovatba írja be a nevét és a rendelési azonosítót. Az átutaláshoz szükséges adatok (Fábián Tibor,11773470-00178060-00000000 , OTP bank) megtalálhatók a webáruházat működtető vállalkozás adatai között.

Bankkártyás fizetés: Webáruházunkban gyorsan és biztonságosan fizethet bankkártyával. Bankkártyás fizetés lépései: Válassza ki a megrendelni kívánt terméket, melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni. A fizetési módok közül válassza ki a bankkártyás fizetési módot. Ezt követően átirányítjuk a megadott Bank biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a kártyaadatait tudja megadni a fizetés megkezdéséhez. A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót. A fizetést követően Ön visszatér a webáruházunk oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást. A sikeres tranzakciót követően – ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni engedélyezést jelenti – a kiválasztott Bank elindítja a Vevő kártyájának megterhelését a kiválasztott áru(k) ellenértékével.

Barion fizetés:

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013. Amennyiben a rendelt termék értékét Barion rendszerrel szeretné kiegyenlíteni, úgy válasza a Barionnal való fizetési módot. Barionnal való fizetési mód választása esetén Ön kényelmesen és biztonságosan tud bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenlegével fizetni webáruházunkban. A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadnia bankkártyája számát, a lejárati dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet. Ha azonban regisztrál, soha többé nem kell begépelnie a kártyaszámot egyetlen Barion elfogadóhelyen sem, a fizetéshez elég az e-mail címe és jelszava. Ez nem csak kényelmes, de a biztonságot is növeli! Ön fizetés során Mastercard vagy Maestro bankkártyát, Visa vagy Electron bankkártya és Amex bankkártya használhat. Amennyiben Önnek nincs bankkártyája a fizetéshez

használhatja az előre feltöltött Barion egyenlegét, amelyet átutalással, vagy készpénz befizetéssel tud feltölteni, illetve amire ismerősei, üzletfelei tudnak Önnek pénzt küldeni. Ebben az esetben e-mail címe és jelszava megadásával tud fizetni. A bankkártyás fizetésnek a vásárló részére nincsen és nem is lehet felára. A regisztráció és a Barion mobilalkalmazás, valamint a pénzfogadás és küldés ingyenes.

Eljárás át nem vett csomagok esetén

Ha a Megrendelő nem veszi át a megrendelt csomagot és nem jelezte a 14 napon belüli elállási szándékát az Eladó felé, úgy szerződésszegést követ el Ptk 6:156 § (1) bekezdés szerinti késedelembe esik. A Megrendelő a csomag át nem vételével nem teljesítette a szerződésben foglalt kötelezettségét (a teljesítést nem fogadta el) így az Eladó az át nem vett csomaghoz kapcsolódó tárolás szokásos költségét és a szállítási költséget (oda-vissza) is érvényesíti a Felhasználókkal szemben. Továbbá felhívjuk a figyelmet, hogy az így keletkezett jogi igényeink érvényesítése érdekében igénybe vett követeléskezelő és/vagy ügyvéd segítségét, így a szerződésszegésből keletkező egyéb (jogi) költségek (akár a fizetési meghagyásos eljárás díjai) megfizetése is a Megrendelőt terheli. Eladó jogosult a Megrendelővel kötött szerződést a szerződésszegés miatt azonnali hatállyal felmondani, a Felek a felmondás elfogadására elfogadják a Megrendelő által a rendeléskor megadott emailt. A felmondás időpontja az az időpont, amikor a felmondást tartalmazó email a Megrendelő email fiókjába megérkezik.

Szállítási módok

Személyes átvétel:

Személyes átvétel: Amennyiben személyes átvétellel adott le nálunk rendelést, várja meg, míg felvesszük Önnel a kapcsolatot e-mailben. Kérem, kövesse figyelemmel az e-mailjeit, hogy egyeztethessünk a személyes átvétel időpontjáról. (Általában munkanapokon 2-3 órás időintervallum, de egyeztetés kérdése.)A személyes átvételre kizárólag a vállalkozás székhelyén kerülhet sor. (Vas megye) Gérce, 9672 A személyes átvétel INGYENES! Személyes átvétel díja Ingyenes

MPL házhoz szállítás:

Amennyiben ezt a szállítási módot válassza, a MPL futárszolgálat házhoz viszi Önnek a csomagját. **A kézbesítés munkanapokon 8 - 17 óra között történik.** Amennyiben az első kézbesítés sikertelen, a futár egy értesítőt hagy a postaládában az újabb kézbesítési kísérlet várható időpontjával. **Abban az esetben ha a kézbesítés másodjára sem sikerül, 5 napig átvehető a helyileg illetékes postán**. **Azt hogy a kézbesítés napján a futár milyen időpontban érkezik, minden esetben a futár napi útvonalától függ,** előre nem lehet megmondani. **Amennyiben utánvétes fizetési módot választotta fizetni a futárnak kell készpénzben, ezért kérem kövesse figyelemmel az e-mailjeit, hogy tisztában legyen csomagja érkezésével.** A szállítás díja

Házhozszállítás előre utalással 1350 Ft (22.000Ft vásárlás felett ingyenes)
Házhozszállítás utánvéttel 1750Ft (22.000Ft vásárlás felett 750)
Amennyiben 150.000Ft felett vásárol, úgy az utánvét összege 3999Ft.
EXPRESS házhozszállítás: a megrendelés napján 12:00-ig leadott megrendeléseket még aznap átadjuk a posta részére.
Ára: 2490FT

Postapont:

A 22.000.-Ft feletti megrendeléseket INGYEN szállítjuk ELŐRE UTALÁS esetén!

Amennyiben Ön a PostaPonton történő csomagátvételt választotta úgy, a **csomag postapontra (posta,csomagautomata,Coop pont) érkezéséről SMS-ben vagy e-mailben értesítik.** A szállítás díja

Bruttó 1190Ft (22.000Ft vásárlás felett ingyenes)

Foxpost: Amennyiben ezt a szállítási módot válassza úgy a A FOXPOST csomagautomaták segítségével egyszerűen, időtakarékosan és kényelmesen veheti át a webáruházunkban megrendelt csomagot a kiszállítástól számított 3 munkanapig. Ön döntheti el, hogy mikor és hol szeretné a csomagot átvenni. Az Ön saját tárolójának nyitásához nincs másra szükséged, csak a megrendelés után kapott egyedi SMS-kódra. A szállítás díja

1150 FT (22.000Ft vásárlás felett ingyenes)

Szállítás külföldre: csak előre utalással és 15.000FT vásárlás felett
Országok: Ausztria, Románia, Szlovákia, Szlovénia Szállítási idő 3-7 munkanap. Átutalás megérkezése külföldi számláról 1-3 munkanap.

Elállási jog

Amennyiben a vásárló által megrendelt termék nem áll az eladó rendelkezésére, abban az esetben az eladó fenntartja a jogot, hogy a már visszaigazolt rendelést részben, vagy egészben visszautasítsa. Részben történő teljesítésre a vevővel történt egyeztetést követően kerülhet sor. Ha az eladó a szerződéskötésben vállalt kötelezettségének nem tud eleget tenni, abban az esetben köteles a megrendelőt a lehető leghamarabb tájékoztatni.

A webáruház nem köt szerződést kiskorúakkal. Vevő a szerződési feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.

A Fogyasztót megillető elállási jog ismertetése:

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján jogosult az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elállni a vásárlástól. Ebben az esetben az Eladó köteles a fogyasztó által kifizetett teljes összeget haladéktalanul, de legkésőbb a fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. Az Eladó az elállási jog érvényesítése során a fogyasztó által kifizetett teljes összeget - ideértve a kiszállítási költséget is - visszafizeti a fogyasztó részére.

Amennyiben az Eladó az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha az Eladó a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejártát követően, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva

álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tétel vagy darab kézhezvételtől számított 14 napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

A fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. A Fogyasztó elállási szándéknak bejelentésére felhasználhatja az alábbi elállásinyilatkozat-mintát is:

Elállási / Felmondási nyilatkozat minta

A fogyasztó az alábbi elállási minta kitöltésével és elérhetőségünkre történő visszajuttatásával is gyakorolhatja az elállási jogát (csak a szerződéstől való elállási / felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza).

Címzett: Fábián Tibor
Cím: Gérce,9672,Kossuth telep 16.
Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék/ek neve/i:
Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:
A fogyasztó(k) neve:
A fogyasztó(k) címe:
A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt: .....

Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, email vagy telefaxon keresztül történő jelzés esetén az email, illetve a fax küldésének idejét kell figyelembe venni.
A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározottak szerint gyakorolja.

A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása, vagy felmondása esetén

Ha a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült egyéb költségeket, mint például a kiszállítás költsége. Az Eladó azonban nem köteles a fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Eladó által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

A 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelő elállás, vagy felmondás esetén az Eladó a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Az Eladó jogosult a fogyasztó által kifizetett teljes összeg visszafizetését mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte. Nem illeti meg az Eladót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre feljogosító szerződési feltétel különösen nem tekinthető olyannak, mint amit a fogyasztó kifejezetten elfogadott, ha a vállalkozás olyan alapértelmezett opciót (előre kitöltött mezőt) alkalmaz, amelyet a fogyasztónak a többletösszeg fizetésének elkerülése érdekében el kellene utasítania. Ebben az esetben a vállalkozás köteles a fogyasztó részére az így kifizetett összeget visszatéríteni.

A fogyasztó kötelezettségei elállás vagy felmondása esetén

Amennyiben a fogyasztó élni kíván az indoklás nélküli elállási joggal, abban az esetben köteles az elállási szándékát tartalmazó elállási nyilatkozatot a termék kézhezvételétől számított 14 napon belül az alábbi elérhetőségek egyikére elküldeni:

Postázási cím: Gérce,9672,Kossuth telep 16.
Email cím: kreativshopinfo@gmail.com

Amennyiben a fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 22. §-nak megfelelően élni szeretne az elállási jogával, úgy köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül az Eladó által megjelölt címre visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket, kivéve ha az Eladó vállalja ezen költség viselését. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. Webáruházunk esetében az Eladó nem vállalja át az áru visszaszállítási költségét, így az a vásárlót terheli.

Abban az esetben, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a

terméket kifuvarozták a fogyasztónak, az Eladó saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a fogyasztót nem tájékoztatja az elállási jogról.

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

» szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha szerződés fizetési kötelezettséget
» keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést;
» olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyá solható,az elállási jog gyakorlása meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
» olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
» romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;
» olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
» olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;
» olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
» olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
» lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
» hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
» nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
» lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
» a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a jogát, továbbá a vállalkozás a visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

Hibás teljesítés

Az Eladó hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Árukra, digitális tartalmakra, digitális szolgáltatásokra vonatkozó fogyasztói szerőzé általános teljesítési követelményei

A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában meg kell felelnie a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendeletben foglalt követelményeknek.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak, árunak

a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;

b) alkalmasnak kell lennie a fogyasztó által meghatározott bármely célra, amelyet a fogyasztó legkésőbb a szerződés megkötésekor a vállalkozás tudomására hozott, és amelyet a vállalkozás elfogadott;

c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval - ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást -; és

d) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

Ahhoz, hogy a teljesítés szerződésszerűnek minősüljön - a szerződés tárgyát képező szolgáltatásnak, árunak

a) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;

b) rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel - különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve a vállalkozás, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett - kijelentését;

c) rendelkeznie kell a fogyasztó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást -; és

d) meg kell felelnie a vállalkozás által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

A szolgáltatásnak, árunak nem kell megfelelnie a fent részletezett nyilvános kijelentésnek, ha a kötelezett/Eladó bizonyítja, hogy

a) a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie;

b) a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették; vagy

c) a nyilvános kijelentés a jogosult szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

A teljesítés szerződésszerűségének egyedi követelményei digitális elemeket tartalmazó áru esetén

A digitális elemeket tartalmazó áru esetében a vállalkozásnak/Eladónak biztosítania kell, hogy a fogyasztó értesítést kapjon az áru digitális tartalmának vagy az azzal kapcsolatos digitális szolgáltatás olyan frissítéseiről - ideértve a biztonsági frissítéseket is -, amelyek az áru szerződésszerűségének fenntartásához szükségesek, valamint biztosítania kell, hogy a fogyasztó meg is kapja azokat.

A vállalkozásnak az frissítés elérhetővé tételét, ha az adásvételi szerződés

a) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás egyszeri szolgáltatásáról rendelkezik, akkor az áru és a digitális elemek típusa és célja, valamint az egyedi körülmények és a szerződés jellege alapján a fogyasztó által észszerűen elvárható; vagy

b) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás tekintetében meghatározott időszakon keresztül történő folyamatos szolgáltatásról rendelkezik, akkor a két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt időszakon keresztül kell biztosítania.

Ha a fogyasztó nem telepíti észszerű határidőn belül a bekezdésnek megfelelően rendelkezésre bocsátott frissítéseket, a vállalkozás nem felel az áru hibájáért, ha az kizárólag a vonatkozó frissítés alkalmazásának hiányából fakad, feltéve, hogy

a) a vállalkozás tájékoztatta a fogyasztót a frissítés elérhetőségéről és a telepítés fogyasztó általi elmulasztásának következményeiről; és

b) a frissítés fogyasztó általi telepítésének elmulasztása vagy a frissítés fogyasztó általi helytelen telepítése nem a vállalkozás által biztosított telepítési útmutató hiányosságának tudható be.

Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha a szerződés megkötésekor a fogyasztó külön tájékoztatást kapott arról, hogy az áru valamely konkrét tulajdonsága eltér a a leírtaktól meghatározott követelményektől, és az adásvételi szerződés megkötésekor a fogyasztó ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.

Az áru adásvételére irányuló szerződés hibás teljesítése

A vállalkozás/Eladó hibásan teljesít, ha az áru hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a vállalkozás végezte el, vagy a vállalkozás felelősségvállalása mellett végezték el; vagy

b) az üzembe helyezést a fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a vállalkozás által - illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut a vállalkozás helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a vállalkozás felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a vállalkozás által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozás felel az áru digitális tartalommal vagy digitális szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba

a) két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy

b) két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé.

Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.

Ha a digitális elemeket tartalmazó áru esetében az adásvételi szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik, a vállalkozást/Eladót terheli az áru digitális tartalmmal kapcsolatos hibája ha a két évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén az áru teljesítésétől számított két éven belül; vagy két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt következik be vagy válik felismerhetővé a hiba.

» **Kellékszavatosság**
*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*Ön az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv valamint fogyasztói szerződés esetén a 373/2021 (VI.30.) Korm. rendelet szabályai szerint.
Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?Kellékszavatossági jogÖn - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást, vagy kicserélést, kivéve ha ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást, vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, abban az esetben igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.
Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 12 hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.
Fogyasztónak nem minősülő vásárlók esetében a kellékszavatossági jog érvényesítési határideje 1 év, amely a teljesítés (átadás) napján indul. Fogyasztónak minősülő vásárlók esetében,a kellékszavatossági jog érvényesítési határideje 2 év, amely a teljesítés, vagyis az átadás napján indul.Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát a vállalkozással. A fogyasztónak az

árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a vállalkozás rendelkezésére kell bocsátania. A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a cseréként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.A fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a vállalkozásnak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott árunak csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő árukat tartsa meg.

Ha a fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgya) a fogyasztónak a vállalkozás költségére vissza kell küldenie a vállalkozásnak az érintett árut;és b) a vállalkozásnak haladéktalanul vissza kell térítenie a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

A kellékszavatossági jogok sajátos szabályai áru, digitális elemet tartalmazó termék, szolgáltatás adásvétele esetén

A Fogyasztót áru, digitális elemet tartalmazó termék, szolgáltatás adásvétele esetén az alábbi pontokban részletezett eltérések szerinti jogok illeti meg a "Kellékszavatossági jog" pontban ismertetett jogokhoz képest

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A vállalkozás megtagadhatja az áru szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a vállalkozásnak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.A fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha:a) a vállalkozás nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette az alábbiakat:

» A vállalkozásnak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét.
» Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a cseréként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.b) megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;c) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a vállalkozás megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;d) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagye) a vállalkozás nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben

visszatartani mindaddig, amíg a vállalkozás nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.
*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*Áru adásvétele esetén az eladástól számított 12 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. Az adásvételtől számított 12 hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?
Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó eldöntheti, hogy a korábban ismertetett; kellékszavatossági jogot vagy; termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?
Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?
A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?
Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?
Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?
A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.
Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre

vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

Az eladó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek eladása esetén a jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó **kijavítási, kicserélési, vagy pénzvisszafizetési** igénnyel élhet.

A fogyasztó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletet alapján kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

A fogyasztó ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást, vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz, vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A 2021 január első napjától az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre hibás teljesítés estén az Eladó jótállásra köteles.

1.Jótállás időtartalma

Hibás teljesítés esetén a 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet alapján a termék ára határozza meg a jótállás időtartamát az alábbiak szerint:

•10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

•100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

• 250 000 forint eladási ár felett három év

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

2. Jótállás igény érvényesítése

A jótállást a fogyasztó a jótállási jegy bemutatásával gyakorolhatja. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása, vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló számlát, vagy nyugtát a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

A jótállási igény érvényesítésének nem feltétele a termék csomagolásának megőrzése és visszaszállítása.

3. Jótállási időn belüli javítások

3.1. A jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő meghibásodása esetén a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán, nyugtán feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.2. Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30 napig nem kerül sor,- a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat a harminc napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.3. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal (a háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik) történő kijavítást követően ismét negyedszer is meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

3.4. Az 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez tartozó 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak a 3.1.,3.2. és az 3.3 pontban leírtak. Természetesen ezen termékek esetében is törekednie kell az Eladónak a 15 napon belüli hibakijavításra. Amennyiben a kijavítás, csere időtartalma meghaladja a tizenöt napot,akkor az Eladó köteles a kijavítás vagy a kicserélés várható időtartalmáról a Vásárlót tájékoztatni.

3.5. Amennyiben a termék javítható a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a javítást vagy a cserét legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a javítási idő vagy a csere ideje a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a javítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás történhet elektronikus úton is, ha ehhez a fogyasztó előzetesen

hozzájárult vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is történhet.

3.6. A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével -az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.

3.7. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben meghatározott új tartós fogyasztási cikkek esetében érvényesíteni lehet a három munkanapon belüli csereigényt. Ebben az esetben az eladó köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

3.8. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

3.9. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül,

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta;
- A termék hibája már a vásárláskor ismert volt;
- A Vásárló által jelzett hiba nem észlelhető.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

3.10. Amennyiben a Vásárlónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását az illetékes nem, vagy nem megfelelően rendezte, a Vásárló jogosult a megyei kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását kezdeményezni.

3.11. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e151/2003.(IX.22.) Korm rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

4. Hova fordulhat a fogyasztó a javítás iránti igényével?

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén, és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

5. Jótállási jegy

A jótállási jegy átadásának kötelezettsége minden esetben a terméket értékesítő vállalkozást terheli. 2021 január1-től papír alapon és online is át lehet adni a jótállási jegyet.

A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását, vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítania kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását, vagy üzembe helyezését követő napon köteles.

1. Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez (2021.január 1-től)

1. Háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;

2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;

3. gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázzsámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;

4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologatós fűnyíró;

5. motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fúrógép, ütvefúrógép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;

6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;

7. egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;

8. közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;

9. motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;

10. gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;

11. gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;

12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;

13. világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;

14. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;

15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;

16. híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;

17. információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkenner, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkenner, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;

18. irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminálógép;

19. írásvetítők és filmtechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;

20. optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;

21. hangszerek 10 000 Ft eladási ár felett;

22. órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;

23. bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;

24. mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;

25. lőfegyverek 10 000 Ft eladási ár felett;

26. sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök 10 000 Ft eladási ár felett;

27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epillátor, villanyborotva;

28. nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek 50 000 Ft eladási ár felett;

29. az előzőekben felsorolt termékcsoportokhoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei 10 000 Ft eladási ár felett;

30. * nyílászárók 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;

31. * árnyékolástechnikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, reluxa, napellenző, szalagfüggöny;

32. * kaputelefon, riasztóberendezés, kamerás megfigyelőrendszer 10 000 Ft eladási ár felett;

33. * garázskapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés 10 000 Ft eladási ár felett;

34. * zuhanykabin, kád, csaptelep 10 000 Ft eladási ár felett;

35. * napkollektor, napelemrendszerek 10 000 Ft eladási ár felett;

36. * játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón 10 000 Ft eladási ár felett;

37. * külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok 10 000 Ft eladási ár felett.

Vásárlás utáni ügyfélszolgálat

A vásárló a megrendelést követően az alábbi elérhetőségeken keresztül veheti fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal garancia, jótállás, elállás, vagy egyéb a rendeléssel, vagy a megrendelt termékkel kapcsolatban.
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06306554090
Az ügyfélszolgálat e-mail címe: kreativshopinfo@gmail.com

Panaszügyintézés lehetőségeinek ismertetése

A webáruház tevékenységével, vagy a webáruház által forgalmazott termékkel kapcsolatos panaszukat e-mailben és postai úton is benyújthatjuk a webáruház üzemeltetője részére az alábbi elérhetőségek egyikén.

Levelezési cím: Gérce,9672,Kossuth telep 16.
Telefonszám: 06306554090
Email cím: kreativshopinfo@gmail.com

Amennyiben a webáruház üzlethelyiséggel is rendelkezik, úgy panaszunkat személyesen is közölhetjük az eladóval. Az eladó az e-mailen, vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és harminc napon belül a vásárló részére elküldeni.

A vállakozás a vásárló szóbeli panaszát (ide értve a telefonon tett panaszt is) köteles azonnal megvizsgálni és lehetőség szerinte orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél nem elégedett az adott azonnali válasszal a vállakozás jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát -szóbeli panasz esetén- a helyszínen a fogyasztónak átadja. A vállalkozás az e-mailen,telefonon vagy postai úton érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és a panaszos részére a beérkezésétől számított harminc napon belül elküldeni.Telefonon közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítóval ellátni

A panaszról felvett jegyzőköny kötelező tartalmi elemei:

» a fogyasztó neve;

» a fogyasztó lakcíme, telefonszáma;
» a panasz benyújtásának helye, ideje, módja;
» a panasz alátámasztásához szükséges dokumentomok jegyzéke;
» a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölése;
» a panasz rövid leírása;
» a meghatalmazott útján eljáró fogyasztó esetében érvényes meghatalmazás;
» a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
» a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével- a fogyasztó aláírása;

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

Amennyiben az Eladó a vásárló által megfogalmazott panaszt nem tartja jogosnak, úgy azt köteles megindokolni és a vásárló részére írásban elküldeni, továbbá köteles írásban tájékoztatást adni a vásárló részére, hogy panaszának jellege szerint mely panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére. Az eladó köteles megadni a fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

.

Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztók a fogyasztóvédelmi panaszaikkal a lakhely szerinti illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhatnak. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakhelye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el melynek elérhetősége az alábbi linken található: https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek

Békéltető Testület

Amennyiben a vásárló fogyasztói panaszát elutasítjuk, abban az esetben Ön velünk szemben jogosult fogyasztói panasszal élni, melyet az Ön lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthat be. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A fogyasztó békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben.

További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat

a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye;
annak a vállalkozásnak neve és székhelye, vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;
ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a

szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;
a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat amik alátámasztják saját álláspontját;
a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;
a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;
tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testülettől.
Végül a kérelmen szerepelnie kell a fogyasztó aláírásának.
Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

Tájékoztatjuk Önt, hogy a vállalkozásunkat együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületi eljárásban.

Békéltető Testületek elérhetőségei:

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Tel.: (+36) 76 501 525, 501 532

Fax: (+36) 76 501 538

Mobil: (+36) 70 938 4765

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Baranya Vármegyei Békéltető testület

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422

e-mail: info@baranyabekeltetes.hu

web: www.baranyabekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon:46/501-090 (új ügyek)

46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap cím : bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Kamarai kapcsolattartó: Jerney Zoltán

Telefon: +36-62/554-250/118

Ügyfélfogadás: H-P: 9.00-11.00 között

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Lencsés Hajnalka békéltető testületi ügyintéző,

Telefon: 06-22/510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: https://www.bekeltetesfejer.hu/

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

email: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

https://bekeltetesgyor.hu/

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Levélcím: 3300 Eger, Postafiók 440.

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8.

Tanácsadás: II. emelet 212. szoba.

e-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

https://kem-bekeltetes.hu/

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.

Telefon: 06-32-520-860

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu , www.bekeltetes-nograd.hu

A testület hivatali kapujának elérhetősége: KRID: 166469396

Pest Vármegyei Békéltető Testület

székhelye:1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefon: 06-1-792-7881

Honlapunk: http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php

vagy www.pestmegyeibekelteto.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-026

e-mail cím: skik@skik.hu

www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-420-180

Fax: 06-42-420-180

e-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Elnök: Mónus Gréta

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 06-30-664-2130

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu, monus.greta@tmkik.hu

Vas Vármegyei Békéltető Testület

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

telefon: 06-94-312-356, 06-94-506-645

Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs

e-mail: bea@vmkik.hu

Dr. Kövesdi Zoltán a Békéltető Testület elnöke

telefon: 30/9566-708

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: ügyfélfogadási időben: 06-88-814-121,

a kamara titkársága: 06 88 814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

http://www.bekelteteszala.hu/

Bírósági eljárás

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:
az eljáró bíróságot;
a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet (kereseti kérelem).
A keresetlevélhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Online vitarendezési platform
Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el.
Az online vitarendezési platform az alábbi linken érhető el:
https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU
Hatályba lépés dátuma: 2020.02.01.